

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SERVICIO DE TESORERIAS	CAPÍTULO	05

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo a Junio 2010	Estimación 2012	Meta 2011	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Recaudación de Ingresos -Recaudación en línea	<u>Eficacia/Producto</u> 1 Porcentaje anual de pagos recibidos en Tesorería General a través de medios electrónicos de pago Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Cantidad de pagos recibidos en cajas de Tesorería general con medios electrónicos de pago en el año t/Cantidad total de pagos recibidos en cajas Tesorería General en el año t)*100	0.00 %	N.M.	N.M.	13.15 % (65921.00/501146.00)*100	0.00 %	15.00 % (165000.00/110000.00)*100	10%	Reportes/Infor <u>mes</u> Estadísticas generadas por la División de Operaciones de la Tesorería General de la República.	1	1
•Recaudación de Ingresos -Recaudación en línea	<u>Eficacia/Producto</u> 2 Porcentaje anual de pagos con Registro automático en la Cuenta Unica Tributaria Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Cantidad anual de pagos que se registran automáticamente en la Cuenta Unica Tributaria en el año t/Cantidad Anual de pagos por Formularios Tesorería General en el año t + Cantidad anual de pagos recibidos en la Tesorería	0.00 %	N.M.	N.M.	35.27 % (1797400.00/5095847.00)*100	0.00 %	50.00 % (4250000.00/850000.00)*100	10%	Reportes/Infor <u>mes</u> Estadísticas generadas por la División de Operaciones de la Tesorería General de la República.	2	2

		General en el año t)*100										
<p>•Gestión de la Cobranza -Cobranza a Pequeños Deudores</p>	<p><u>Eficacia/Productos</u></p> <p>3 Porcentaje anual de recuperación de la cartera asignada para las acciones de cobro administrativo ejecutadas por el contact center.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Monto de recaudación de Impuestos Asociada a la gestión de cobro realizada por Contact Center en el año t/Monto de la Cartera por impuestos Asignada al Contact Center para su gestión en el año T)*100</p>	0 %	N.M.	N.M.	37 % (11402/30466)*100	0 %	40 % (24000/60000)*100	10%	Reportes/Informes Estadísticas elaboradas por la División de Cobranza y Quiebras.	3	3
<p>•Gestión de la Cobranza</p>	<p><u>Eficacia/Productos</u></p> <p>4 Porcentaje de recaudación de impuestos fiscales, mediante Acciones directas de cobranza</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Monto de recaudación asociada a impuestos Fiscales vencidos en años anteriores (F.P.A) en el año t/Recaudación anual por acciones de cobranza en el año t)*100</p>	0 %	N.M.	N.M.	40 % (53522/133696)*100	0 %	35 % (94500/270000)*100	10%	Formularios/Fichas Estadísticas elaboradas por la división de Cobranza y Quiebras.	4	4
<p>•Pago de compromisos y obligaciones del Estado -Egresos por devoluciones y distribución de fondos a terceros</p>	<p><u>Eficacia/Productos</u></p> <p>5 Porcentaje promedio anual de egresos realizados a través de transacciones electrónicas en todas las Tesorerías del país</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Sumatoria de los porcentajes de egresos depositados de forma electrónica por cada tesorería en el año t/Número total de tesorerías en el año t)*100</p>	0 %	62 % (26/42)*100	68 % (31/45)*100	73 % (36/49)*100	0 %	70 % (34/49)*100	10%	Reportes/Informes Estadísticas elaboradas por la división de Operaciones	5	5
<p>•Pago de compromisos y obligaciones del Estado</p>	<p><u>Eficacia/Productos</u></p>	<p>(Número de transacciones electrónicas</p>	0 %	49 % (831666/1698720)*	58 % (1025762/1767317)	66 % (1079584/1644981)*1	0 %	60 % (1020000/1700000)	10%	Reportes/Informes	6	6

-Egresos por devoluciones y distribución de fondos a terceros	6 Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	realizadas para el pago de egresos por Operación Renta en el año t/Número total de egresos por Operación Renta realizados en el año t) *100		100	*100	00		*100		Estadísticas elaboradas por la división de Operaciones		
•Atención a Usuario(a)s.	<u>Eficacia/Producto</u> 7 Evaluación Promedio de Satisfacción de los ciudadanos. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Sumatoria de la evaluación de satisfacción de ciudadanos en tesorerías evaluadas en el año t/numero de tesorerías evaluadas en el año t)	0.0 %	N.M.	57.3 % (343.7/6.0)	N.M.	0.0 %	70.0 % (560.0/8.0)	5%	Reportes/Infor mes Resultados Encuesta de Satisfacción a los Ciudadanos.	7	7
•Gestión de la Cobranza	<u>Eficacia/Producto</u> 8 Porcentaje anual de recuperación de la cartera asignada a las acciones de cobro del segmento de Grandes Deudores. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Monto de Recaudación efectiva asociada a la acción de cobro de Grandes Deudores en el año t/Cartera asociada al segmento de Grandes Deudores en el año t)*100	N.M.	N.M.	4.30 % (28692.74 /667247.0 2)*100	1.25 % (8837.00/7 08459.00)* 100	4.50 % (26100.00/ 580000.00) *100	4.50 % (31860.00 /708000.0 0)*100	5%	Reportes/Infor mes Estadísticas e Informes elaborados por la Sección Grandes Deudores.	8	8
•Gestión de la Cobranza	<u>Eficacia/Producto</u> 9 Porcentaje de cumplimiento anual de recaudación por acciones de cobranza Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Recaudación anual por acciones de Cobranza en el año t/Cartera morosa en Cuenta Única Tributaria fijada según decreto para el año t)*100	13.19 % (250392.0 0/189835 3.00)*100	15.02 % (286548.0 0/190783 3.00)*100	0.00 % (0.00/0.00) *100	6.46 % (133695.00 /2070502.0 0)*100	13.00 % (260000.00 /2000000.0 0)*100	15.00 % (300000.0 0/200000 0.00)*100	10%	Reportes/Infor mes Certificado que fija la cartera morosa en cuenta única tributaria emitido por la División de Operaciones y la División de Estudios y Desarrollo de la Tesorería	9	9

										General de la República.		
										Reportes/Infor <u>mes</u> Estadísticas emitidas por la División de Cobranza y Quiebras de la Tesorería General de la República		
•Administración Financiera	<u>Eficacia/Producto</u> 10 Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en Cuenta Única Fiscal en el año t/Número de meses del periodo evaluado en el año t	144999 M\$ 1739983/12	77378 M \$ 928531/2	48434 M \$ 581202/2	51892 M\$ 311352/6	125000 M\$ 1500000/12	52000 M\$ 624000/2	10%	Reportes/Infor <u>mes</u> Cartola oficial bancaria indicando saldos.	10	10
•Administración Financiera	<u>Eficacia/Producto</u> 11 Saldo promedio mensual Cuenta Dólar 506-5 Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en la cuenta 506-5/Número de meses del periodo evaluado	N.M.	26283 \$ 315390/2	0 \$ 0/0	15361 \$ 92166/6	125000 \$ 1500000/12	14000 \$ 168000/2	10%	Reportes/Infor <u>mes</u> Cartola oficial bancaria, indicando saldos.	11	11

Notas:

1 El gestionar posibilidades e incentivar el uso de pagos a través de tarjetas, apunta a los objetivos de seguridad y mejoramiento en la gestión de recursos ya que el manejo de efectivo tiene una serie de implicancias logísticas y de seguridad que se ven desminuidas con el menor manejo de efectivo, por ende un menor costo y mayor eficacia. Por otra parte, este indicador no afecta la medición del indicador "porcentaje anual de pagos con registro automatico en CUT, ya que el presente indicador se enfoca en el medio de pago y el indicador de registro automatico se enfoca en el flujo de información una vez efectuado el pago.

2 "Con este indicador se pretende medir la efectividad de la Tesorería General en avanzar a procesos mas eficaces que permitan disminuir costos , mejora de la calidad y velocidad de la información y mejora de servicio a los contribuyentes.

Numerador: Cantidad de pagos que efectúan automáticamente el registro en CUT sin intevención.

Denominador: Cantidad de Pagos recibidos Tesorería General en Cajas Transaccionales, Portal Tesorería General y El Pago de Formularios Tesorería General recibidos en Instituciones Recaudadoras Autorizadas o Bancos."

Este indicador apunta a medir un resultado que es producto de mejoras en varios procesos u objetivos de negocio. Tiene que ver con el flujo de la información una vez recibido el pago por parte del contribuyente. El registro automático en Cuenta Unica Tributaria implica una disminución en costos operacionales, implica una mejora en la rapidez de la información y por ende una mejora en la atención a nuestros contribuyentes al tener acceso inmediato a servicios como por ejemplo la emisión de certificados.

3 Este indicador mide la efectividad de las acciones de cobranza administrativa para el impuesto territorial efectuada telefónicamente a través del contact center. Se propone este indicador ya que el contact representa alrededor del 80% de las acciones de cobro administrativo a la fecha y por ello se quiere medir la efectividad en la recuperación de la cartera que se le entrega al Contact para su gestión.

Numerador: Recaudación de impuesto territorial por acciones de cobro asociada a la cartera enviada al contact center de Cobranza Administrativa. Esto se determina a través de la verificación de que el pago corresponda a una deuda enviada para la gestión del contact center y que no hayan pasado mas de dos meses desde que haya sido contactado el contribuyente en la gestión de cobranza administrativa.

Denominador: Monto de Cartera Enviada a Contact Center de Cobranza Administrativa efectivamente cargada en la plataforma. Esto se verifica por el reporte de cartera cargada que envía el prestador del servicio.

Dato informado en efectivo a junio 2010 corresponde a efectivo Mayo 2010 dado que no se cuenta con el dato solicitado.

4 "A través de este indicador, se espera medir el impacto que tiene el proyecto de fortalecimiento de la Cobranza, en particular el impacto de creación de las Unidades Operativas de Cobro (UOC), en el cobro de los impuestos fiscales morosos.

Numerador: Recaudación por acciones de cobranza asociados a impuestos fiscales de periodos anteriores

Denominador: Recaudación por acciones de cobranza definida según formula descrita en DFL-1 .

F.P.A = fluctuación periodos anteriores.

Es importante señalar, que dado el comportamiento anual de recaudación, el mes de mayo presenta una alta incidencia y acrecienta el resultado al considerar solamente el primer semestre para el calculo del indicador. Historicamente, el resultado anual de este indicador bordea el 32%.

Los datos presentados como efectivo a Junio 2010 corresponden a efectivo a Mayo 2010 ya que no se cuenta con la información.

5 "Este indicador permite medir el esfuerzo desplegado por las Tesorerías para generar las condiciones en la información, lo cual permita realizar los egresos a través de depósitos directos. La realización de pagos directos tiene impacto en los costos, la disminución de errores, pérdidas y una mejora en la eficiencia del proceso de pagos a los contribuyentes.

Numerador: Es la suma de los porcentajes de egresos pagados a través de depósito electrónicos en cada tesorería.

Denominador: Total de tesorerías consideradas en el cálculo

El mes de Mayo representa una alta incidencia en el resultado de este indicador y se ve acrecentado al considerar solamente el primer semestre del año.

6 "Este indicador mide la mejora en la eficacia del proceso de egresos mas masivo realizado por la Tesorería General y además el mas visible, como lo es operación renta.

Numerador: Egresos procesados en sistema automatizado de egresos (SAE) en el proceso masivo de Renta con abono a cuenta del contribuyente.

Denominador: Total de Egresos procesados en el sistema automatizado de egresos (SAE) en el proceso masivo de Renta."

7 Este indicador se propone para evaluar el cumplimiento del Objetivo estratégico N°5 que plantea Mejorar la satisfacción del ciudadano con los servicios entregados por la TGR.

El indicador evaluará la satisfacción del ciudadano en las 8 Tesorerías donde se encuentra implantado 100% el Modelo Integral de Atención, las cuales son: Las Condes, Santiago Sur, Santiago Oriente, Iquique, Copiapó, Rancagua, Concepción y Osorno.

La evaluación será dirigida por la unidad de Marketing de la Tesorería General, actuando como ente externo a través de una metodología que le permita la objetividad en la aplicación de las encuestas a los ciudadanos. Esta aplicación se realizará a través de medios como correo electrónico, internet o teléfono, para eliminar la participación de los funcionarios de las tesorerías evaluadas, en la aplicación de las encuestas.

El resultado obtenido en el 2009 fue medido a través de una empresa externa. No considera las Tesorerías de Las Condes y Santiago Sur ya que éstas no estaban inauguradas en ese entonces, no obstante, ambas tesorerías serán incorporadas en la medición correspondiente al 2011.

8 "Este indicador mide la efectividad de las acciones de cobro desarrollada por la sección Grandes deudores, este objetivo tiene la complejidad que es un segmento con una cartera antigua y de muy complejo proceso de cobro.

Numerador: Recaudación por acciones de cobro asociada a la cartera asignada a la sección Grandes deudores.

Denominador: Cartera Asignada al 31 de diciembre de 2010 a la sección de Grandes Deudores, descontadas las suspensiones asociadas a esta cartera y las deudas definidas como Incobrables o No habido de bienes y cualquier definición que impida las acciones de cobro."

El dato informado en efectivo a Junio 2010, corresponde a efectivo a Mayo 2010 ya que no se cuenta con la información

9 "Este indicador mide la Gestión de Cobranza efectuada por la Tesorería General sobre el total de la cartera de deuda vencida.

Numerador: Recaudación por acciones de cobranza definida según fórmula descrita en DFL1

Denominador: Cartera Total fijada según decreto

El dato informado como efectivo a Junio 2010 corresponde a efectivo Mayo 2010 ya que no se cuenta con la información.

10 Este indicador muestra el promedio de los saldos disponibles en moneda nacional que diariamente quedan en la Cuenta Única Fiscal. El objetivo es que el saldo disponible una vez cerradas las mesas de dinero sea lo menor posible, pues se espera que el excedente diario sea invertido en diversos instrumentos financieros. Desde esta perspectiva la meta fijada se plantea como un techo máximo permitido, por tanto la gestión que realiza la Tesorería, es informar correctamente, cual es el saldo disponible a invertir, considerando los ingresos recibidos y los egresos a emitir. Para el cálculo del indicador se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Considera horario de ejecución de las inversiones hasta el cierre de la mesa de dinero; es decir, lunes a jueves hasta las 16:15 y los viernes a las 15:15
2. En caso de que DIPRES instruya no invertir en algún día este saldo se descontará el día.
3. Cualquier ingreso posterior al horario de cierre de la mesa de dinero se descontará del saldo del día.
4. No se considerará los cheques girados y no cobrados en el saldo final del día.

11 Este indicador muestra el promedio de los saldos disponibles en dólares que diariamente quedan en la Cuenta 506-5. El objetivo es que el saldo disponible una vez cerradas las mesas de dinero sea lo menor posible, pues se espera que el excedente diario sea invertido en diversos instrumentos financieros. Desde esta perspectiva la meta fijada se plantea como un techo máximo permitido, por tanto la gestión que realiza la Tesorería, es informar correctamente, cual es el saldo disponible a invertir, considerando los ingresos recibidos y los egresos a emitir. Para el cálculo del indicador se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Se considera horario de ejecución de las inversiones hasta el cierre de la mesa de dinero; es decir, lunes a viernes hasta 14:00.
2. En caso de que DIPRES instruya no invertir en algún día este saldo se descontará el día.
3. Cualquier ingreso posterior al horario de cierre de la mesa de dinero se descontará del saldo del día.
4. No se considerará los cheques girados y no cobrados en el saldo final del día.
5. Las cifras indicadas se encuentran en dólares.

Supuesto Meta:

- 1 Que los operadores u administradores de los medios electrónicos (tarjetas) en convenio con Tesorería General se mantengan en las condiciones vigentes.
- 2 Que las Instituciones Recaudadoras Autorizadas (Bancos) dispongan de los medios para implementar los desarrollos tecnológicos exigidos por la Tesorería General.

- 3 "1.- La empresa externa (Atento) que provee el servicio de Contact Center continúe prestando el servicio durante el próximo año, manteniendo vigente su funcionamiento en el mercado.
2.- Que se cuente con los presupuestos que permita financiar la plataforma del Contact Center.
3.- Que exista política de condonación vigente para el año 2011
4.- El crecimiento económico se mantenga en niveles similares o superiores al 2010 (5% o más).
5.- No deben existir cambios sustanciales en el marco legal normativo que afecten el proceso de cobro regido por el título V libro III del código tributario.
6.- Que los presupuestos de cobranza para el año 2011 estén disponible de modo que la cobranza precontenciosa pueda aumentar el impacto en recaudación de deuda morosa.

- 4 1.- Que la recaudación tributaria del año a medir este indicador sean iguales o superiores al del año anterior.
2.- Que exista política de condonación vigente para el año 2011.
3.- Que los presupuestos para la implementación de la III Etapa del proyecto de fortalecimiento a la cobranza estén disponibles en el año 2011, para terminar con la implementación del proyecto, en todas las tesorerías provinciales del país.
4.- El crecimiento económico se mantenga en niveles similares o superiores al 2010 (4,5% o más).
5.- No deben existir cambios sustanciales en el marco legal normativo que afecten el proceso de cobro regido por el título V libro III del código tributario."

- 5 1.-Que no se generen procesos de pagos excepcionales que impliquen más de 800.000 órdenes de pago, producto de instrucciones o leyes especiales que dentro de sus disposiciones no incentiven la utilización de medios electrónicos de pago o que la captura de la información del proceso de pago no sea responsabilidad de la Tesorería General de la República.

- 6 1.- Que no se generen procesos de pago de renta anticipada en el año de evaluación.

- 7 1.- Disponer de los recursos necesarios para llevar a cabo los estudios.
2.- Que la unidad de Marketing, Comunicaciones y Atención al Ciudadano mantenga su estructura y funcionalidad.

- 8 "1.- Que los presupuestos financieros destinados a la cobranza para el año de medición de este indicador, sean iguales o superiores al del año anterior.
2.- El crecimiento económico se mantenga en niveles similares o superiores al 2010 (5% o más).
3.- No deben existir cambios sustanciales en el marco legal normativo que afecten el proceso de cobro regido por el título V libro III del código tributario.

- 9 "1.- Que los presupuestos financieros destinados a la cobranza para el año de medición de este indicador, sean iguales o superiores al del año anterior.
2.- Que la recaudación tributaria global del año a medir sean iguales o superiores al del año anterior.
3.- El crecimiento económico se mantenga en niveles similares o superiores al 2010 (5% o más).
4.- No deben existir cambios sustanciales en el marco legal normativo que afecten el proceso de cobro regido por el título V libro III del código tributario."

- 10 "1.- Contar con instrucciones de inversiones enviadas oportunamente por la Dirección de Presupuestos.
2.- Que no se produzcan cambios a la normativa vigente que coarten el accionar de la Tesorería General u otras instrucciones emitidas desde el Ministerio de Hacienda en el mismo sentido.

- 11 "1.- Contar con instrucciones de inversiones enviadas oportunamente por la Dirección de Presupuestos.
2.- Que no se produzcan cambios a la normativa vigente que coarten el accionar de la Tesorería General u otras instrucciones emitidas desde el Ministerio de Hacienda en el mismo sentido."